

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	13
1.3. Identifikasi Masalah .....	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian .....	15
1.5.1 Manfaat Akademis.....	15
1.5.2 Manfaat Praktis.....	15
<b>BAB II.....</b>	<b>16</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	16
2.2. <i>Public Relations</i> .....	24
2.2.1 Teori Management <i>Public Relations</i> .....	25
2.2.2 Strategi <i>Public Relations</i> .....	26
2.2.3 Perencanaan <i>Public Relations</i> .....	27
2.3. <i>Customer Relationship Management</i> .....	28
2.3.1 Komponen <i>Customer Relationship Management</i> .....	31
2.3.2 Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> .....	35
2.4. Kompetensi <i>Customer Service</i> .....	36
2.4.1 Etika <i>Customer Service</i> Perbankan.....	37
2.4.2 Ciri Pelayanan <i>Customer Service</i> Perbankan.....	39
2.5. Pelayanan Nasabah.....	40
2.5.1 Definisi Nasabah.....	40
2.5.2 Definisi Pelayanan Nasabah.....	41
2.5.3 Pelayanan Bank.....	42

2.5.4 Jenis-jenis Pelayanan Bank.....	43
2.6 Standar Operasional Prosedur.....	44
2.6.1 Manfaat Standar Operasional Prosedur.....	44
2.6.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur.....	45
2.6.3 Fungsi Standar Operasional Prosedur.....	46
2.6.4 Keuntungan Adanya Standar Operasional Prosedur.....	46
2.6.5 Simbol-simbol Standar Operasional Prosedur.....	46
2.7. <i>SMART SOLUTION</i> .....	47
2.7.1 <i>SMART</i> .....	47
2.7.2 <i>SOLUTION</i> .....	48
<b>BAB III.....</b>	<b>49</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
3.1. Paradigma.....	49
3.2. Tipe Penelitian.....	50
3.3. Metode Penelitian.....	51
3.4. Subjek Penelitian.....	52
3.5. Pengumpulan Data.....	54
3.5.1. Data Primer.....	54
3.5.2. Data Sekunder.....	56
3.6. Teknik Analisis Data.....	57
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	60
3.7.1. Trigulasi Data.....	61
<b>BAB IV.....</b>	<b>62</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
4.1. Gambaran Umum dan Obyek Penelitian.....	62
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	62
4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Central Asia.....	66
4.1.3 Produk Layanan.....	66
4.1.4 Struktur Organisasi.....	68
4.1.5 Kegiatan Operasional.....	74
4.2. Hasil Penelitian.....	76
4.2.1 Alasan Penerapan SOP <i>SMART SOLUTION</i> .....	78
4.2.2 Penerapan SOP <i>SMART SOLUTION</i> .....	82
4.2.3 Manfaat yang didapatkan Oleh Perusahaan.....	89
4.2.4 Dampak adanya SOP <i>SMART SOLUTION</i> untuk Nasabah.....	95
4.2.5 Apakah SOP <i>SMART SOLUTION</i> Membantun dalam Pelayanan.....	96

4.3. Pembahasan.....	97
<b>BAB V .....</b>	<b>105</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>105</b>
5.1 Kesimpulan .....	105
5.2 Saran.....	106
5.1.1 Saran Akademis.....	106
5.2.2 Saran Praktis.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>111</b>



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**